

## TECHNIQUES DE COMMUNICATION EFFICACE

### Objectifs

Permettre aux stagiaires de maîtriser les outils et techniques de communication pertinents afin de mettre en place un accueil adapté aux différents types de clients, faire passer des messages et se faire comprendre, défendre son point de vue en argumentant face à un public

### Public/pré-requis

Toute personne souhaitant apprendre les techniques de communication orale pour améliorer la qualité de ses prestations.

### Méthodes et supports pédagogiques

Alternance d'apport théorique et de mise en situation pratique

### Qualification des intervenants

Formateur expert dans ce domaine de compétences

### Modalités d'Organisation – d'Evaluation

Formation présentielle

Evaluation en fin de formation :

- Questionnaire de satisfaction
- Evaluation de l'atteinte des objectifs par le formateur ; (Quizz, mini études de cas)

**Validation** : Attestation de stage

### Effectif

Min 3 / Maxi 12 participants

### Lieu

**CCIM-FORMATION**  
**ZI Manhity**  
**97232 Lamentin**

### Intervenant

**CCIM-FORMATION**

## PROGRAMME

### Les principes de base d'une bonne communication

Comprendre / se faire comprendre

Ecouter / Reformuler / Questionner / Informer

Le langage non-verbal

### Les relations internes et externes

Se situer dans une relation client-fournisseur interne ou externe

Se positionner dans un fonctionnement hiérarchique ou en équipe

L'importance du véritable feedback

Les différents types de présentations :

A qui vous adressez-vous ?

Avec quelle crédibilité ?

Stratégie pour gagner et garder l'attention

Stratégie pour établir votre crédibilité

Stratégie de persuasion

L'image de soi (relation interne) et l'image de l'entreprise (relation externe)

Les dangers de la non communication

Les quadrants de la communication

Les étapes ascensionnelles pour une maîtrise de l'écoute

### La conception et la transmission de messages adaptés

Transmettre une information

Analyser le contenu d'une information transmise

Vérifier sa compréhension avant d'agir

Expliquer un processus de fonctionnement

Comprendre les enjeux de communication en fonction de l'interlocuteur

Communiquer efficacement selon la situation

Pratiquer l'écoute active, la synchronisation et la reformulation

Maîtriser ses émotions en cas de conflit

Reconnaître les différents types de personnalités

Choisir le bon moyen et la bonne attitude dans sa communication

Sélectionner le bon ton et les mots justes

Renseignements et Inscriptions :  
**CCIM-FORMATION**  
Tél : 0596 42 78 78 - Fax : 0596 50 19 05  
E-mail : [formation@martinique.cci.fr](mailto:formation@martinique.cci.fr)

**COÛT**

**1410 €**